

Lampiran

KUESIONER KINERJA BMT DAMAR NGALIYAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PRESPEKTIF ANGGOTA

Data Demografi Responden

- | | | | | |
|----|--------------------------|-------------|--------------------------|----------------|
| 1. | Nama | = | 4. | Pendidikan |
| 2. | Jenis kelamin | | <input type="checkbox"/> | SMP/ Sederajat |
| | <input type="checkbox"/> | Laki-laki | <input type="checkbox"/> | SMA/ Sederajat |
| | <input type="checkbox"/> | Perempuan | <input type="checkbox"/> | Diploma |
| | | | <input type="checkbox"/> | Sarjana |
| 3. | Usia | | 5. | Agama |
| | <input type="checkbox"/> | < 20 Tahun | <input type="checkbox"/> | Islam |
| | <input type="checkbox"/> | 21-30 Tahun | <input type="checkbox"/> | kristen |
| | <input type="checkbox"/> | 31-40 tahun | <input type="checkbox"/> | Hindu |
| | <input type="checkbox"/> | > 40 Tahun | <input type="checkbox"/> | Budha |
| | | | <input type="checkbox"/> | Katolik |

No	Keterangan	TP	CP	P	SP
A	PRESPEKTIF ANGGOTA				
1.	Apakah anda puas dengan seluruh produk yang ditawarkan BMT Damar?				
2.	Apakah anda puas dengan kualitas produk yang ditawarkan BMT Damar ?				
3.	Apakah anda puas dengan inovasi produk yang diberikan BMT Damar ?				
4.	Apakah anda puas dengan kemudahan transaksi BMT Damar?				
5.	Apakah anda puas dengan kinerja karyawan BMT Damar?				
6.	Apakah anda puas dengan citra BMT Damar yang tergolong Baik?				
7.	Apakah anda puas dengan prosedur pelayanan BMT Damar ?				
8.	Apakah anda puas menjalin hubungan kerja dengan BMT Damar ?				
9.	Apakah anda puas dengan informasi yang diberikan karyawan kepada pelanggan setiap saat?				
10.	Apakah anda puas menggunakan jasa BMT?				

No	Keterangan	TP	CP	P	SP
B.	PRESPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL				
1	Apakah anda puas dengan keragaman produk BMT Damar?				
2	Apakah anda puas dengan produk BMT Damar yang sesuai kebutuhan anggota?				
3	Apakah anda puas dengan penjelasan petugas mengenai mekanisme pembiayaan?				
4	Apakah anda puas dengan pelayanan petugas teller yang dilakukan dengan cepat dan tepat?				
5	Apakah anda puas dengan kinerja BMT Damar dalam melayani keluhan anggota?				

**KUISIONER PENELITIAN DAFTAR PERTANYAAN
MENGENAI KINERJA BMT DAMAR SEMARANG DENGAN
METODE BALANCED SCORECARD**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada program S-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang maka yang bersangkutan dibawah ini:

Nama : Siti Khotimah
Nim : 132411088
Jurusan : Ekonomi Islam
Alamat : Gusaran, Secang, Magelang

Mengadakan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI
BALANCED SCORECARD DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA BMT DAMAR NGALIYAN
SEMARANG”**

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan bapak/ ibu/ saudara untuk mengisi kuisioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara yang sesungguhnya. Data-data ini saya kumpulkan semata-mata untuk tujuan akademis, dan sesuai kode etik penelitian, serta kerahasiaan data terjamin.

Petunjuk pengisian kuisioner:

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan tanda (X) pada salah satu kolom yang sesuai.
2. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1-4 yang berarti:
 - a. Sangat puas (SP)

- b. Puas (P)
- c. Cukup puas (CP)
- d. Tidak puas (TP)

**KUESIONER KINERJA BMT DAMAR KANTOR CABANG
NGALIYAN DENGAN PENDEKATAN BALANCED
SCORECARD**

PERNYATAAN DIISI KARYAWAN

Nama :
Pendidikan :
Umur :
Status perkawinan :
Jenis kelamin : L atau P
Agama :
Lama bekerja :

No	Keterangan	TP	CP	P	SP
B.	PRESPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL				
1	Apakah anda puas dengan keberagaman produk BMT Damar yang ada saat ini?				
2	Apakah anda puas dengan proses operasi BMT Damar yang disesuaikan dengan teknologi baru?				
3	Apakah anda puas dengan pelayanan,				

	kecepatan dan ketepatan yang anda berikan kepada anggota?				
4	Apakah anda puas dengan jumlah anggota BMT Damar yang terus meningkat?				
5	Apakah anda puas dengan pelayanan yang anda berikan dalam menangani masalah atau komplain anggota?				
No	Keterangan	TP	CP	P	SP
C	PERSEPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN				
1	Apakah anda puas dengan gaji yang diberikan oleh BMT Damar?				
2.	Apakah anda puas dengan lingkungan kerja yang kondusif?				
3	Apakah anda puas dengan jam kerja produktif BMT Damar yang sudah ideal?				
4	Apakah anda puas dengan insentif yang diberikan BMT Damar kepada karyawan berprestasi?				

5	Apakah anda puas dengan fasilitas yang diberikan BMT Damar kepada karyawan?				
6	Apakah anda puas dengan kemudahan karyawan untuk mengakses informasi pelanggan?				
7	Apakah anda puas dengan kemudahan karyawan untuk mengakses informasi yang terdapat dalam perusahaan?				
8	Apakah anda puas dengan keterlibatan karyawan dalam mengambil keputusan?				
9	Apakah anda puas dengan akhlakul karimah kejujuran dan kedisiplinan yang diutamakan dalam BMT Damar?				
10	Apakah anda puas menjalin hubungan baik dengan pimpinan dan rekan kerja?				

LAMPIRAN

HASIL pengelolaan kuesioner kepuasan Anggota BMT Damar Ngaliyan

prespektif anggota											
	p1	p2	P2	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	total
1	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	34
2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	34
3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34
5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	33
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
7	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	34
8	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
9	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	35
10	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	35
11	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	31
12	3	2	3	1	1	2	4	4	2	3	25
13	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	23
14	3	3	1	3	3	3	1	3	4	2	26
15	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	23
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29
17	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	25
18	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	25
19	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	32
20	3	2	4	4	2	4	3	4	2	3	31
21	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	34
22	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
23	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	36

24	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	23
25	3	3	1	3	3	3	1	3	4	2	26
26	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	31
27	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
28	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33
29	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	29
30	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	31

Lampiran

Hasil pengolahan kuesioner prespektif proses bisnis internal anggota BMT Damar

prespektif proses bisnis internal anggota						
no	p1	p2	p3	p4	p5	TOTAL
1	4	3	4	3	4	18
2	4	4	3	4	3	18
3	3	3	4	4	4	18
4	4	3	3	3	4	17
5	4	3	4	3	3	17
6	4	4	4	3	4	19
7	3	4	3	4	4	18
8	4	4	4	4	4	20
9	4	3	3	4	3	17
10	3	3	4	4	3	17
11	3	3	4	2	2	14
12	3	2	4	3	3	15
13	3	2	1	1	2	9
14	2	3	3	3	1	12
15	2	3	2	2	3	12
16	3	3	3	3	2	14
17	2	3	4	3	3	15
18	2	3	3	1	3	12
19	4	4	3	4	4	19
20	4	3	3	4	3	17
21	4	4	4	4	4	20
22	4	3	4	3	4	18
23	4	4	4	4	3	19

24	3	3	4	4	3	17
25	4	4	4	3	4	19
26	4	4	3	4	4	19
27	3	3	4	3	3	16
28	3	4	4	4	4	19
29	3	4	4	4	4	19
30	3	4	4	3	4	18

Lampiran

Hasil pengolahan kuesioner prespektif proses bisnis internal karyawan

bisnis internal karyawan						
N O	P1	P2P	P3	P4	P5	TOTAL
1	3	4	4	3	2	16
2	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	4	4	18
4	4	3	4	3	4	18
5	3	3	2	3	3	14
6	3	3	2	2	3	13
7	2	2	3	2	3	12
8	3	2	3	3	3	14
9	4	3	3	4	2	16
10	4	3	4	3	4	18
11	3	3	4	3	4	17
12	4	4	3	4	4	19
13	4	4	3	4	3	18
14	2	2	2	3	3	12

Lampiran

Hasil pengolahan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan

Prespektif pembelajaran dan Pertumbuhan											
NO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	35
2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	36
3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34
6	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	24
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
8	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
9	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	33
10	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	26
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
13	3	3	3	4	2	2	3	2	4	4	30
14	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32

Lampiran

Hasil uji validitas dan reliabelitas prespektif anggota

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	3.13	.434	30
P2	3.23	.626	30
P3	3.30	.915	30
P4	3.17	.747	30
P5	2.77	.898	30
P6	3.10	.712	30
P7	2.87	.819	30
P8	3.13	.681	30
P9	3.03	.928	30
P10	2.90	.548	30
TOTAL	30.63	4.230	30

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	.1	.516**	.330	.142	.083	.290	.149	.287	.331	.058	.497**
	Sig. (2-tailed)		.004	.075	.455	.664	.120	.433	.123	.074	.761	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.516**	.1	.114	.357	.346	.333	.197	.329	.402*	.070	.606**
	Sig. (2-tailed)	.004		.547	.053	.061	.072	.296	.076	.028	.712	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.330	.114	.1	.429*	.004	.376*	.561**	.265	.012	.475**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.075	.547		.018	.982	.041	.001	.156	.949	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.142	.357	.429*	.1	.266	.551**	.319	.158	.091	.126	.610**
	Sig. (2-tailed)	.455	.053	.018		.156	.002	.085	.404	.632	.505	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.083	.346	.004	.266	.1	.362*	.044	.109	.672**	.302	.576**

	Sig. (2-tailed)	.664	.061	.982	.156		.050	.818	.566	.000	.105	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.290	.333	.376*	.551**	.362*	1	.201	.114	.360	.027	.642**
	Sig. (2-tailed)	.120	.072	.041	.002	.050		.287	.550	.051	.889	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.149	.197	.561**	.319	-.044	.201	1	.280	-.039	.277	.513**
	Sig. (2-tailed)	.433	.296	.001	.085	.818	.287		.134	.837	.139	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.287	.329	.265	.158	.109	.114	.280	1	.320	.499**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.123	.076	.156	.404	.566	.550	.134		.085	.005	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.331	.402*	-.012	.091	.672**	.360	-.039	.320	1	.210	.601**
	Sig. (2-tailed)	.074	.028	.949	.632	.000	.051	.837	.085		.265	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.058	.070	.475**	.126	.302	.027	.277	.499**	.210	1	.519**

Sig. (2-tailed)	.761	.712	.008	.505	.105	.889	.139	.005	.265		.003
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOT Pearson AL Correlation	.497**	.606**	.617**	.610**	.576**	.642**	.513**	.556**	.601**	.519**	1
Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.001	.000	.004	.001	.000	.003	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Delet ed	Scale Varia nce if Item Delet ed	Corrected Item- Total Corr elatio n	Cronbach's Alph a if Item Delet ed
P1	27.50	16.259	.414	.752
P2	27.40	15.076	.499	.737
P3	27.33	13.954	.454	.742
P4	27.47	14.602	.479	.738
P5	27.87	14.326	.407	.750
P6	27.53	14.533	.526	.732
P7	27.77	15.013	.348	.757
P8	27.50	15.155	.429	.745
P9	27.60	14.041	.430	.747
P10	27.73	15.789	.415	.748

Lampiran

Hasil uji validitas dan reliabelitas prespektif proses bisnis internal anggota

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Devi ation	N
P1	3.33	.711	30
P2	3.33	.606	30
P3	3.50	.731	30
P4	3.27	.868	30
P5	3.30	.794	30
TOTAL	16.73	2.728	30

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
P1	Pearson						
	Correl ation	1	.373*	.199	.465**	.488**	.687**
	Sig. (2-tailed)		.042	.292	.010	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson						
	Correl ation	.373*	1	.311	.546**	.573**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.042		.094	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30

P3	Pearson						
	Correlation	.199	.311	1	.435*	.386*	.640**
	Sig. (2-tailed)	.292	.094		.016	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson						
	Correlation	.465**	.546**	.435*	1	.430*	.802**
	Sig. (2-tailed)	.010	.002	.016		.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson						
	Correlation	.488**	.573**	.386*	.430*	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.035	.018		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson						
	Correlation	.687**	.743**	.640**	.802**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	5

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	13.40	5.283	.506	.756
P2	13.40	5.352	.614	.729
P3	13.23	5.426	.435	.778
P4	13.47	4.395	.630	.715
P5	13.43	4.668	.625	.716

Lampiran

Hasil uji validitas dan reliabelitas prespektif proses bisnis internal karyawan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	1.21	1.663	38
P2	3.14	.770	14
P3	3.14	.770	14
P4	3.21	.699	14
P5	3.29	.726	14
TOTAL	16.07	2.645	14

Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5
P1 Pearson Correlation	1	.609*	.471	.627*	.27
Sig. (2-tailed)		.021	.089	.016	.34
N	38	14	14	14	14
P2 Pearson Correlation	.609*	1	.352	.653*	.19
Sig. (2-tailed)	.021		.217	.011	.50

	N	14	14	14	14	14
P3	Pearson Correlation	.471	.352	.1	.224	.33
	Sig. (2-tailed)	.089	.217		.441	.24
	N	14	14	14	14	14
P4	Pearson Correlation	.627*	.653*	.224	.1	.17
	Sig. (2-tailed)	.016	.011	.441		.55
	N	14	14	14	14	14
P5	Pearson Correlation	.271	.196	.334	.173	
	Sig. (2-tailed)	.349	.501	.243	.554	
	N	14	14	14	14	14
TOTAL	Pearson Correlation	.830**	.788**	.674**	.740**	.549
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008	.002	.04
	N	14	14	14	14	14

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

Reliability Statistics

		N	%
Cases	Valid	14	36.8
	Excluded ^a	24	63.2
	Total	38	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
P1	12.79	4.335	.705	.656
P2	12.93	4.379	.627	.683
P3	12.93	4.841	.460	.745
P4	12.86	4.747	.577	.704
P5	12.79	5.412	.312	.791

Lampiran

Hasil uji validitas dan reliabelitas prespektif pembelajaran dan pertumbuhan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Devi ation	N
P1	3.21	.699	14
P2	3.14	.535	14
P3	3.43	.514	14
P4	3.21	.802	14
P5	3.00	.679	14
P6	3.21	.802	14
P7	3.36	.745	14
P8	3.07	.730	14
P9	3.64	.497	14
P10	3.50	.650	14
TOTAL	32.79	4.995	14

Correlations

[illegible]

[illegible]

P3	Pearson	Chi-Square	df	Asymp. Sig.	Exact Sig.	Linear-by-Linear	N of Valid Cases
	.79	.60	1	.50	.44	.50	14
	.57	.73		.64	.23	.788*	14
	.00	.02		.06	.11	.06	14
	.03	.00		.01	.42	.001	14
N	14	14	14	14	14	14	14

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

TOT Pearson												
	.65	.67	.78	.78	.68	.81	.80	.78	.80	.69		1
Sig. (2-	.01	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00		
N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14		14

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

Cases	Valid	14	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	14	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
p1	29.57	20.879	.561	.907
p2	29.64	21.632	.610	.904
p3	29.36	21.170	.744	.898
p4	29.57	19.341	.704	.898
p5	29.79	20.797	.596	.904
p6	29.57	19.033	.754	.894
p7	29.43	19.495	.745	.895
p8	29.71	19.758	.718	.897
p9	29.14	21.209	.763	.897
p10	29.29	20.835	.622	.902

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Khotimah
Nim : 132411088
Tempat Tanggal Lahir : Magelang, 21 Desember 1994
Alamat : Gusaran, Rt 01, Rw 01, Secang, Magelang
Email : k.siti684@gmail.com
No Hp : 08987940669
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas :Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Riwayat pendidikan

1. TK Nurul Huda Secang, Magelang, Lulusan tahun 2000
2. MIN 1 Secang Lulusan tahun 2006
3. SMP N 1 Secang, Lulusan tahun 2009
4. SMK N 3 Magelang, Lulusan tahun 2012
5. Uin Walisongo Semarang angkatan tahun 2013

Semarang, 24 Mei 2017

Penulis

Siti Khotimah
132411088